

## Descripción del Servicio

---

### IBM Watson Talent Insights

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

#### 1. Servicio de Cloud

##### 1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

##### 1.1.1 IBM Watson Talent Insights with 10 Users

IBM Watson Talent Insights es una solución de analítica del talento que permite a los usuarios extraer información rápidamente de sus datos de RR.HH.

- a. Descubrimiento guiado de datos: los usuarios pueden seleccionar entre un conjunto predefinido de preguntas sobre talento para iniciar el análisis. Las preguntas se basan en las plantillas de datos de talento que se utilizan.
- b. Idioma: disponible en inglés.
- c. Acceso: El Cliente recibe una dirección URL con un nombre de usuario y una contraseña para que cada usuario pueda acceder a Talent Insights. Los Clientes que han adquirido IBM Kenexa Talent Acquisition accederán a Watson Talent Insights a través de un portal de inicio de sesión único.
- d. Incluye 10 usuarios.
- e. El Cliente es responsable de cumplir los compromisos de confidencialidad de los datos realizados a los empleados cuando utilizan IBM Watson Talent Insights.

El límite máximo para arrastrar y soltar en los archivos de carga en Talent Insights es de 10.000.000 filas y 512 columnas. El tamaño del archivo puede ser de hasta 4 GB. Se recomienda que los usuarios carguen archivos con menos de 70 columnas para una experiencia analítica óptima.

#### 1.2 Servicios Opcionales

##### 1.2.1 IBM Watson Talent Insights Additional User

IBM Watson Talent Insights Additional User es una oferta de suscripción que proporciona derechos de titularidad de Usuario Autorizado adicional por encima de los 10 usuarios incluidos en la suscripción básica.

#### 1.3 Servicios de Aceleración

##### 1.3.1 IBM Watson Talent Insights Workforce Consulting Plus Engagement

IBM Watson Talent Insights Consulting Plus Engagement puede adquirirse como servicio de Configuración o de Configuración On Demand e incluye la asistencia de un consultor asignado para definir y dar prioridad a los problemas empresariales para el análisis; debatir las necesidades de datos y la disponibilidad para dar soporte al análisis de las cuestiones/hipótesis empresariales clave relacionadas con el problema empresarial; suministrar formación del producto y proporcionar orientación sobre el uso de las prestaciones de Explore, Predict y Assemble de cara a generar perspectivas. No se incluyen los servicios de preparación ni de integración de datos (incluyendo actualización/recarga de datos). A menos que se indique lo contrario explícitamente, todos los servicios, incluyendo la llamada de inicio de proyecto, se suministran de forma remota. El Servicio de Cloud es un producto individual con múltiples prestaciones específicas, incluyendo Explore, Predict y Assemble.

- Las prestaciones de Explore aprovechan tecnología cognitiva para descubrir y emitir patrones y relaciones en los datos y facilitar una interacción de lenguaje natural para generar visualizaciones personalizables.
- Las prestaciones de Predict aprovechan algoritmos sofisticados para ofrecer predicciones basadas en campos de datos de destino iniciales.
- Las prestaciones de Assemble permiten a los usuarios compartir lo que han descubierto y recopilado en Explore y Predict.

## Definición de las Fases:

- a. Fase I: Definición del problema empresarial
  - (1) Reunión de inicio de proyecto administrada remotamente
    - (a) Los problemas empresariales específicos del Cliente se definen y se priorizan a través de una colaboración entre el Cliente y un consultor asignado de IBM.
    - (b) Identificación de los problemas del negocio clave, los objetivos estratégicos y los intereses de datos del Cliente para Talent Insights Explore and Predict e identificación de una única área de análisis para el compromiso.
    - (c) Presentación de la reunión de inicio del proyecto y resumen escrito que explique los problemas empresariales/objetivos estratégicos y una única área de análisis acordada para Explore y Predict que será el eje central del compromiso. Identificación de Orígenes de Datos de RR.HH. preliminares por parte de IBM.
  - (2) Necesidades de datos y revisión de disponibilidad
    - (a) En el contexto del caso de uso prioritario, identificar las necesidades y la disponibilidad de los datos, incluyendo la definición general del resultado, cómo se mide, la unidad de análisis y las posibles variables de entrada (predictores) e hipótesis asociadas.
    - (b) Debatir los objetivos de preparación e integración de los datos y determinar el miembro del equipo del Cliente responsable de la conservación de los datos para el análisis.
    - (c) Realizar una sesión de reproducción de datos para revisar y validar datos (mediante el uso de Refine and Explore/Assemble) con el Cliente una vez que los datos estén preparados y cargados en IBM Watson Talent Insights.
    - (d) Proporcionar recomendaciones sobre variables y estructura de datos para la entrega por parte del Cliente.
    - (e) Proporcionar recomendaciones sobre la estructura de datos para el suministro de datos. Se llevará a cabo utilizando plantillas preexistentes como punto de partida, cuando estén disponibles y sea adecuado.
- b. Fase II: Análisis y perspectivas
  - (1) Uso compartido de las perspectivas relacionadas con los problemas empresariales/objetivos estratégicos según se hayan identificado en la reunión de inicio del proyecto.
  - (2) Las perspectivas se basan en el uso de las prestaciones de Explore, Predict y Assemble.
  - (3) Demostración y uso compartido de prácticas recomendadas sobre Talent Insights para ayudar al Cliente obtener el máximo rendimiento de la herramienta.
  - (4) Incluye demostración y prácticas recomendadas para las prestaciones de Predictive y Assemble.
  - (5) Consultoría y asistencia en la configuración de dashboards de Assemble y formación sobre prestaciones de Assemble.
  - (6) Consulta y asistencia en el diseño y la configuración del modelo de Predictive relacionado con el problema empresarial (según corresponda), junto con una formación en profundidad sobre la prestación de Predict.
  - (7) Llamadas semanales durante cinco (5) semanas consecutivas con el equipo de proyecto y los usuarios de Talent Insights para debatir acerca de las perspectivas relacionadas con el problema empresarial/objetivo estratégico.
  - (8) Proporcionar análisis de las cuestiones pertinentes sobre los objetivos estratégicos y los problemas empresariales identificados y un resumen de los resultados en una presentación que se entregará al Cliente; guía de referencia de los datos que describe los campos de datos del Cliente disponibles en la herramienta; y presentación de formación para ayudar al Cliente a entender la funcionalidad específica de su objetivo estratégico/problema empresarial descrito.

- c. Fase III: Revisión y cierre
  - (1) Presentación ejecutiva (suministrada a distancia) sobre los descubrimientos analíticos a través del problema empresarial.
    - (a) Incluye una descripción general del problema empresarial, la metodología y las preguntas e hipótesis de investigación clave probadas con Talent Insights.
    - (b) Incluye el debate de las prestaciones de/en Explore, Predict, y/o Assemble, según corresponda al problema empresarial.
    - (c) Incluye recomendaciones/próximos pasos para el análisis.
  - (2) Transición del Cliente al departamento de asistencia global y detalles proporcionados acerca de cómo comprar servicios incrementales, según sea necesario.
  - (3) Proporciona una presentación ejecutiva basada en los descubrimientos de IBM Watson Talent Insight para los problemas del negocio y los objetivos estratégicos identificados focalizados en la llamada de inicio de proyecto, incluyendo orientaciones acerca de interpretaciones adecuadas/inadecuadas de datos, recomendaciones relativas a potenciales acciones, soluciones y propuesta de pasos siguientes.

## 2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica siempre que el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) resulte de aplicación a los datos personales incluidos en el Contenido.

Enlaces a Las Fichas de Datos aplicables:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413344620721>

## 3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

### 3.1 Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente acuerdo de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud, como se muestra en la tabla siguiente. El porcentaje de disponibilidad se calcula como el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Inactividad del Servicio en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado. La definición de Inactividad del Servicio, el proceso de reclamación y la información acerca de cómo ponerse en contacto con IBM con respecto a los problemas de disponibilidad del servicio se encuentran en el manual de soporte del Servicio de Cloud de IBM, en la dirección

[https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

disponibilidad	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

\* La tarifa de suscripción es el precio contratado para el mes que está sujeto a la reclamación.

### 3.2 Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud, incluyendo detalles de contacto de soporte, niveles de gravedad, horas de disponibilidad de soporte, tiempos de respuesta y otros procesos e información de soporte, se encuentra seleccionando el Servicio de Cloud en la guía de soporte de IBM disponible en la dirección <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Cargos

### 4.1 Métricas de Cargo

Las métricas de cargo por el Servicio de Cloud se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplican a este Servicio de Cloud las métricas de cargo siguientes:

- Un Usuario Autorizado es un usuario exclusivo a quien se ha concedido acceso a los Servicios de Cloud de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) mediante cualquier método.
- Un Compromiso es un servicio profesional o de formación relacionado con los Servicios de Cloud.
- Una Instancia es cada acceso a una configuración específica de los Servicios de Cloud.

### 4.2 Cargos de Servicios Remotos

Un servicio remoto vencerá transcurridos 90 días a partir de la fecha de compra, independientemente de si se ha utilizado el servicio remoto.

## 5. Términos Adicionales

Para los Acuerdos de Servicio de Cloud (o acuerdos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

### 5.1 Responsabilidades del Cliente

- a. El Cliente es responsable de cumplir los compromisos de confidencialidad de los datos realizados a los empleados cuando utilizan IBM Watson Talent Insights.
- b. Se requerirá al Cliente que asigne tipos de usuario con el fin de restringir el acceso de los usuarios a los datos correspondientes.
- c. Cuando se adquieran compromisos de consultoría opcionales, el Cliente es responsable de proporcionar las medidas técnicas y los recursos y experiencia en Recursos Humanos (RR.HH.) para dar soporte a la especificación y el suministro de datos, así como de suministrar los datos de una manera oportuna en base a la programación del proyecto acordada. Los retrasos en el suministro de datos pueden afectar la ejecución de los proyectos, las planificaciones generales del proyecto y los costes.
- d. Cuando el Cliente confirma su preparación para empezar los compromisos de consultoría, los servicios deben utilizarse dentro del plazo definido o vencerán. Este periodo es de 3 meses para los compromisos de tipo Basic. Este periodo es de 4 meses para los compromisos de tipo Plus. No es necesario que los múltiples compromisos adquiridos al mismo tiempo se pongan en marcha al mismo tiempo, pero después de haberse producido inicios de proyecto individuales, se aplica el mismo plazo de vencimiento.
- e. Una vez que los servicios se hayan completado o hayan vencido, el Cliente recibirá soporte del departamento de asistencia global. No se prestará soporte continuo por parte del equipo de datos o de consultoría más allá del final del compromiso de servicios. En los casos en que se compran paquetes de inicio de varios años, cada compromiso de consultoría tendrá un plazo de compromiso y de inicio de proyecto comparable. El soporte entre compromisos en los paquetes de inicio de varios años lo proporcionará el departamento de asistencia global.
- f. IBM Watson Talent Insights ha sido diseñado expresamente para el análisis de RR.HH., por lo que los datos que no sean de RR.HH. sólo pueden introducirse en la herramienta como soporte al análisis de RR.HH. Es responsabilidad del Cliente el seguimiento de las directrices respecto a qué datos son los que deben cargarse.

### 5.2 Definiciones de Datos

Un Origen de Datos de Recursos Humanos (**Origen de Datos de RR.HH.**) admitido en los compromisos de servicio está limitado por dos criterios:

- a. **Tamaño:** los archivos individuales dentro de un origen de datos puede tener hasta 100 columnas, 2 millones de filas y 1 GB de datos. El tamaño no podrá superar ninguno de estos criterios. Cada origen de datos puede contener hasta tres archivos individuales relacionados de la misma aplicación.

Aunque se admiten tamaños de hasta 100 columnas, para una experiencia óptima se recomienda un máximo de 70 columnas.

- b. **Aplicación de RR.HH.:** un origen de datos único se extrae de una aplicación específica de RR.HH., como seguimiento de candidatos, reconocimiento, gestión del aprendizaje, evaluación comparativa de compensaciones, encuesta de implicación de los empleados, evaluación de empleados o Sistemas de Información de Recursos Humanos (HRIS). También puede incluir los orígenes que se utilizan en combinación con datos de recursos humanos para el análisis de recursos humanos, como los sistemas de Gestión de Relaciones con el Cliente (CRM) o datos financieros.

Una aplicación de RR.HH. se define como el sistema transaccional fuente original, incluso si los datos se exportan desde un almacén de datos. Un origen de datos único de un almacén de datos debe cumplir los mismos criterios que un origen de datos único tal y como se ha definido anteriormente.

El suministro de orígenes de datos recibe el soporte de una estructura de datos. Esta situación puede basarse en una plantilla de IBM Kenexa existente o en un formato personalizado creado por los servicios. Los formatos personalizados deben desarrollarse utilizando horas de consultoría suministradas en forma de bloques complementarios de compromisos de consultoría.